



## Hoe behandelen wij uw klacht bij gastouderbureau Friese Kleintjes?

**Bij Gastouderbureau Friese Kleintjes doen wij elke dag ons best om goede kinderopvang te bieden. Helaas gaat er wel eens iets niet zoals we bedoelen. Ben je als ouder niet tevreden over de dienstverlening van jouw gastouder of vindt je als (gast)ouder dat de bejegening of bemiddeling van het gastouderbureau te wensen over laat? Heb je een klacht over de overeenkomst tussen vraagouder en het gastouderbureau? In deze folder lees je hoe wij bij Gastouderbureau Friese Kleintjes jouw klacht behandelen. Dat gebeurt in een aantal stappen, waarbij jij wordt betrokken. We volgen een zo helder mogelijke aanpak. Daarbij gaan we graag met je in gesprek.**

### **Klacht over de dienstverlening van de gastouder**

- Wanneer je als ouder een klacht heeft of de dienstverlening van de (gast)ouder, probeer je deze bij voorkeur eerst zelf met de gastouder te bespreken. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- Komt je er met de gastouder samen niet uit of vindt je het lastig om de klacht bespreekbaar te maken, dan kun je te allen tijde contact opnemen met de bemiddelingsmedewerker. De bemiddelingsmedewerker zal, als onpartijdige derde, helpen bij het bespreekbaar maken van de klacht en helpen vinden van oplossingen.
- Mocht ook dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de je contact opnemen met het klachtenloket Kinderopvang.

### **Klacht over het gastouderbureau**

- Als u als (gast)ouder een klacht heeft over de bejegening, bemiddeling of de administratieve dienstverlening van het gastouderbureau, kun je deze als eerste met de betrokken bemiddelingsmedewerker bespreken. Ook hier geldt, misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- Kom je er met de bemiddelingsmedewerker samen niet uit, dan kun je jouw klacht via de mail kenbaar maken bij de manager bedrijfsvoering via [info@friesekleintjes.nl](mailto:info@friesekleintjes.nl). Je kunt ook bellen met 058-2672850.

### *Indienen klacht*

- Als je niet tevreden bent over de geboden oplossing door de manager bedrijfsvoering, dan kun je schriftelijk een klacht indienen bij de directie op het Servicecentrum. De klacht moet zijn voorzien van een dagtekening, je naam en adres, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft plus de omschrijving van de klacht. De uiterste termijn voor het indienen is twee maanden na het ontstaan van de klacht. Als datum van indiening wordt de datum van ontvangst door Sinne aangehouden.

- Sinne stelt naar aanleiding van deze schriftelijk klacht een onderzoek in en houdt je zoveel mogelijk op de hoogte van het verloop daarvan.
- Uiterlijk zes weken na ontvangst van je klacht ontvang je ons schriftelijke en met redenen omklede oordeel.
- In de behandeling van de klacht en het daarop volgende oordeel stelt Sinne een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen worden gerealiseerd.
- Ben je niet tevreden over de afhandeling van jouw klacht of vind je dat jouw klacht niet door Friese Kleintjes behandeld kan worden, dan kun je je richten tot het Landelijk Klachtenloket van de Geschillencommissie Kinderopvang. Klachten kunnen daar alleen schriftelijk worden ingediend. Meer informatie over de Geschillenregeling is opgenomen in de Algemene Voorwaarden, die van toepassing zijn op de opvangovereenkomsten van gastouderbureau Friese Kleintjes kinderopvang. De Algemene Voorwaarden kun je van de website van Friese Kleintjes of via Portabase downloaden.

### **Vermoeden van kindermishandeling**

Als een klacht een vermoeden van kindermishandeling betreft, dan is de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van toepassing.